

3ICHHC

International Congress of Health Communication
Congreso Internacional de Comunicación en Salud
Madrid, Spain, 19-20 October 2017



3er Congreso Internacional de Comunicación en Salud

19-20 de octubre de 2017
España

Comunicación oral

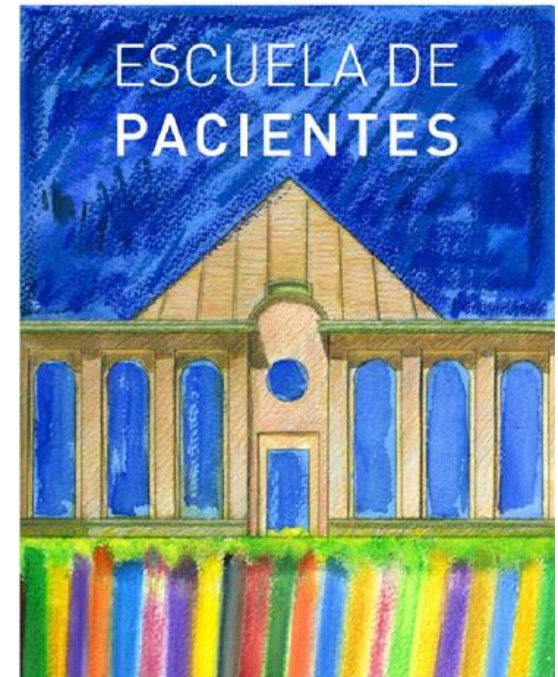
Organizado por **uc3m**

Estrategia para el uso de WhatsApp en la comunicación interna y externa del proyecto Escuela de Pacientes

Nuria Luque Martín, Manuela López Doblas, Amelia Martín Barato
Escuela Andaluza de Salud Pública

Escuela de Pacientes

- Proyecto de la **Consejería de Salud** de la Junta de Andalucía
- Ideado y desarrollado por la **Escuela Andaluza de Salud Pública**.
- Basado en la **ayuda mutua y en la formación entre iguales**, formación de paciente a paciente.



Pacientes expertos



**Pacientes recién
diagnosticados o con
necesidades de formación**

Objetivos

- Mejorar la **calidad de vida** de las personas con enfermedades crónicas.
- Aprender y **enseñar** las mejores formas de cuidarse y de cuidar
- Dar pasos para lograr que las personas puedan **ejercer un papel más activo** y responsable sobre su salud
- Contribuir a la **generación e intercambio de conocimientos** y experiencias sobre el manejo de distintas enfermedades.



Qué hacemos

- **Talleres presenciales** donde formamos a pacientes expertos (Formación de formadores)
- **Talleres de formación entre iguales**, impartidos por nuestros pacientes formadores.
- Materiales: **Guías de información escrita y digital.**
- **Vídeos.**
- **Guías para formar.**
- Recursos on-line: **web, redes sociales, blogs, youtube**
- **Encuentros, jornadas, congresos...**



Estructura: Aulas

- Cáncer de Mama y Cáncer Colorrectal.
- Ostomías y Urostomías.
- Insuficiencia Cardíaca, Anticoagulación y Riesgo Vascular.
- Personas Cuidadoras y Cuidados Paliativos.
- Diabetes.
- Enfermedad Renal Crónica.
- Artritis.
- Fibromialgia
- Salud Mental.
- Parálisis Cerebral.
- EPOC, Asma y Alergias.



Cifras

Gran red de personas comprometidas con la formación y la ayuda mutua: 10.500 pacientes, 8.000 en los 500 cursos de formación y una red de 650 pacientes formadores.



Escuela de Pacientes 2.0



Escuela de Pacientes 2.0

- Escuela de Pacientes ha apostados por una planificación de la comunicación y social media: **Web, Twitter, Facebook, YouTube, 3 Blog e Instagram.**
- Sin embargo el uso de **WhatsApp** se hace de forma **no planificada**, a pesar de los datos de este canal: **24 millones** de usuarios y **red sencilla e intuitiva** para perfiles poco tecnológicos.



Objetivo

- Potenciar el uso planificado de WhatsApp como herramienta de comunicación interna y externa del proyecto.



Metodología

1. Análisis de situación: Uso de redes y necesidades
2. Objetivos: ¿Qué queremos conseguir?
3. Públicos: ¿A quien nos dirigimos?
4. Acciones: ¿Qué acciones específicas vamos a llevar a cabo para alcanzar nuestros objetivos.

Es fundamental integrar el uso de este canal en la estrategia social media del proyecto y de este modo darle un uso planificado y acorde con las necesidades de Escuela de Pacientes.

Análisis: Web

www.escueladepacientes.es

Contacta con Escuela de Pacientes

Contacto E.P.

Enviar un correo electrónico

* Campo requerido

Nombre *

Correo electrónico *

Asunto *

Mensaje *

Envíeme una copia (opcional)

Capcha *

☐ No soy un robot

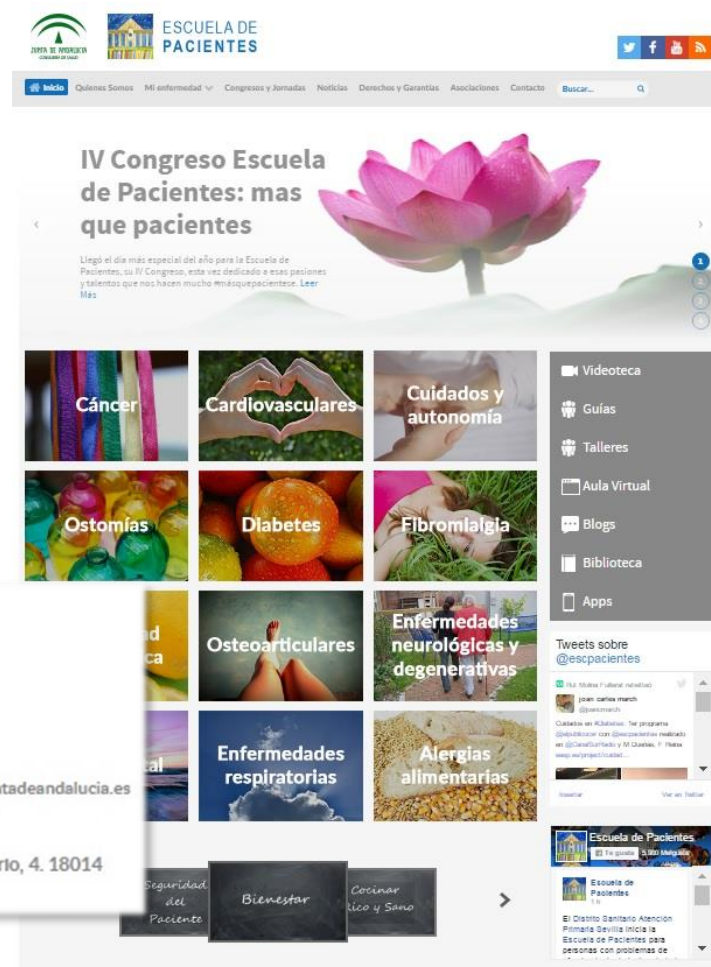
Desde la Escuela Andaluza de Salud Pública atendemos tu consulta. Puedes usar el formulario de contacto o bien a través de teléfono o email.

TELÉFONO
+34 958 027 400

FAX
+34 958 027 503

EMAIL
escueladepacientes.sspa@juntadeandalucia.es

DIRECCIÓN
Calle Cuesta del Observatorio, 4. 18014 Granada



La web es nuestro escaparate del proyecto. Aglutina todas las redes sociales. En el apartado “Contacto” facilitamos un formulario y teléfono fijo. No hay opción de comunicación via Whats app

Twitter: @escPacientes



Compartimos:

- Información
- Vídeos
- Guías
- Testimonios
- Novedades del proyecto
- Noticias

Twitter es una red de **comunicación instantánea para perfiles más tecnológicos**, más familiarizados con las redes sociales

Facebook:

www.facebook.com/escuelapacientes



Compartimos:

- Información
- Vídeos
- Actos de interés
- Recetas
- Testimonios
- Conversamos con los/as pacientes

Facebook es una red de comunicación **para perfiles menos tecnológicos que twitter, pero sigue dejando fuera a un sector de la población** que por edad o usos no está familiarizada con las redes sociales

Canal de Youtube: + de 100 vídeos



Escuela de Pacientes Pacientes

<http://www.escueladepacientes.es>

[Suscribirse](#) 1.796

[Inicio](#) [Vídeos](#) [Listas de reproducción](#) [Canales](#) [Comentarios](#) [Más información](#) [Q](#)

Lipdub Escuela de Pacientes

8.409 visualizaciones Hace 3 años

Tras muchos preparativos, ensayos, repeticiones... ¡Por fin llegó el gran día! Nos alegra mucho anunciaros que ya podéis disfrutar del Lipdub Escuela de Pacientes. ¡Gracias a todas las personas que habéis hecho posible este vídeo con vuestras sonrisas, palabras, energía... y esa gran disponibilidad y ganas de pasarlo bien! Recordad: ¡Sólo se vive una vez!

[Leer más](#)

Canales populares

- [Mejores Juguetes](#) [Suscribirse](#)
- [Verdeliss](#) [Suscribirse](#)
- [ExpCaseros](#) [Suscribirse](#)
- [AuronPlay](#) [Suscribirse](#)
- [Dulceida](#) [Suscribirse](#)

Escuela de Pacientes Pacientes

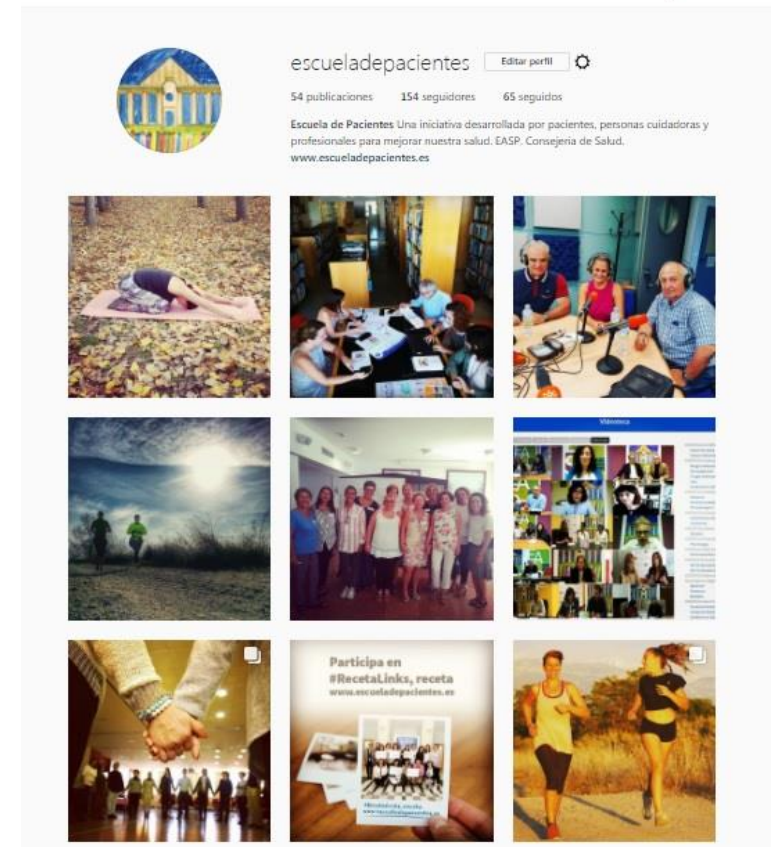
158 vídeos

[CANAL](#) [Suscribirse](#) 1.792

Instagram

Compartimos:

- Fotos con poder visual
- Vídeos
- Información

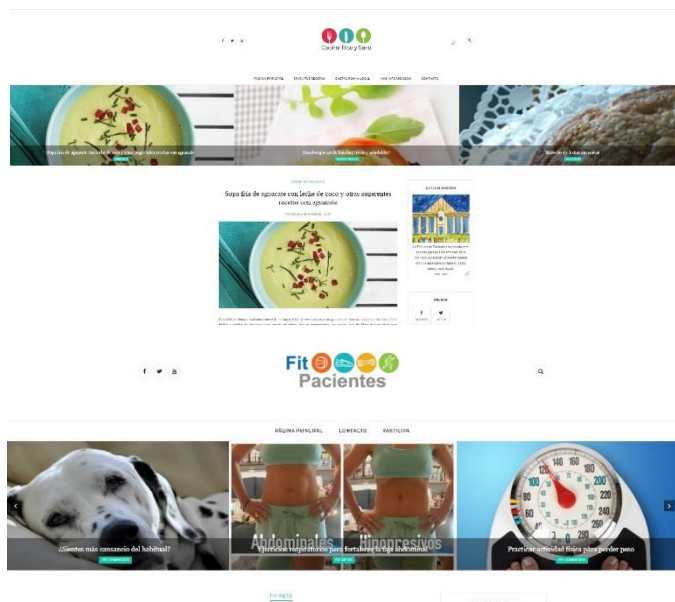


Instagram es una red en auge, a caballo entre Facebook y Twitter. Es para perfiles más tecnológicos y más familiarizados con las redes sociales.

Blogs Escuela de Pacientes



<http://elblogdelaescueladepacientes.blogspot.com.es>



<http://cocinar-ricoysano.blogspot.com.es/>

<http://fitpacientes.blogspot.com.es/>

Objetivos: ¿Qué queremos conseguir?

- Facilitar una vía de información y comunicación a nuestros usuarios más accesible y directa con nuestros usuarios.
- Favorecer y agilizar la comunicación con nuestros formadores.
- Crear comunidad entre los alumnos que participan en nuestros talleres.
- Ser más eficaces y virales en nuestras campañas de información.

Públicos: ¿A quien nos dirigimos?

Externos:

- Ciudadanía en general: Pacientes, profesionales, personas interesadas en su salud.

Internos:

- Pacientes formadores.
- Pacientes alumnos.
- Profesionales que participan en el proyecto.
- Equipo de gestión del proyecto



Acciones:

- **Atención al cliente:** Habilitación de número WhatsApp en la página web para dar información al usuario.
- **Comunicación privada con agentes clave:** Personalizada y en tiempo real con formadores y profesionales líderes que colaboran con el proyecto.
- **Comunicación grupal con Aulas:** Crear grupos de Whats App para trasladar la formación presencial a grupos de WhatsApp de pacientes-alumnos.
- **Alertas de información:** Campaña de permission marketing para recoger la autorización firmada para iniciar una lista que envíe alertas de información.
- **Comunicación interna:** Agilizar la comunicación entre el equipo de gestión del proyecto.
- **Campañas virales:** Difusión de campañas que se apoyan en la distribución a través de usuarios particulares.

Conclusiones

- Diseñar una estrategia contribuye:
- A la **integración de WhatsApp** en la estrategia de comunicación y fortalece así el **espacio social media del proyecto**.
- Abre nuevas posibilidades en la difusión de información,
- Abre nuevas posibilidades en comunicación personalizada y grupal
- Incrementan los canales de participación.

